

# 創意とくふう | 1

2016 No.411

## 特集 1

### 基本習得を「見える化」

島津エイテック株式会社

#### ■ 特集 2 ■ カイゼンにも「ぬくもり」

株式会社 長坂養蜂場



みなさん、基本作業がキチシとできるかな?  
さあ どうする?

## 特集2

# カイゼンにも「ぬくもり」

株式会社 長坂養蜂場

### 会社概要

創業・1934年  
事業内容・はちみつの生産、販売  
従業員数・約30名  
所在地・静岡県浜松市



カイゼン TOPICS カイゼン TOPICS カイゼン TOPICS

葛飾区及び近隣地域の中小企業がプリズムホールに集結。  
改善のヒントや改善に役立つテクに出会える可能性大!

第2回 町工場見本市 2016

かつしか匠の技、ここにあり。  
確かな技術、真面目な「ものづくり」が未来を拓く。

開催日程  
2016年1月19日(火)・20日(水)  
主催 葛飾区・東京商工会議所葛飾支部

会場  
プリズムホール(東京ドームシティ)

MADE IN KATSUSHIKA  
入場無料  
<http://machikouba.jp/>

町工場の優れた技術や製品を  
展示・発信!

### ■日 時：

2016年1月19日(火)・20日(水)  
10:00～17:00

### ■場 所：

プリズムホール(東京ドームシティ)  
東京都文京区後楽1-3-61  
JR中央線・総武線 水道橋駅 徒歩2分

### ■主 催：

葛飾区  
東京商工会議所葛飾支部

### ■入場料：

無料

詳細お問い合わせ

町工場見本市2016 運営事務局  
TEL:03-3263-8695  
[machikouba@c-linkage.co.jp](mailto:machikouba@c-linkage.co.jp)  
ウェブサイト: <http://machikouba.jp/>



# カイゼンにも「ぬくもり」

株式会社 長坂養蜂場

静岡県浜松市の西部に位置する三ヶ日町。平日の昼間にもかかわらず、客の絶えないはちみつ屋さんがある。昨年

八十周年を迎えた老舗、長坂養蜂場だ。

「ぬくもり」を企業理念に盛り込む、社員三十人強のアットホームな同社。

さまざまな場面での気遣いが、客の気持ちをあたたかくする。

例えば、オンラインショッピングでの商品購入。商品が入った段ボール箱ひとつとっても、気遣いを感じる。

①テープの貼り方  
段ボールの組み立てに使われるテ

ープは剥がしやすいように「指で掴める場所」を作っている。

## ②箱も楽しく

箱のほとんどの面に、イラストやクイズ、三ヶ日の豆知識などが印刷されている。箱を片付ける最後まで楽しんでほしいという想いからだ。

商品にも「ありがとう」が溢れている。はちみつのボトルの底、瓶のふた、小箱の底。気づかない人が多いかもしれない。でも、気づいてくれた人には感謝の気持ちを伝える。細やかな配慮がリピーターを増やす。

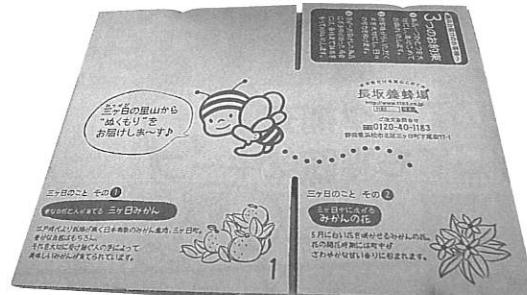
## ■カイゼンにも「ぬくもり」

「ぬくもり」を大事にするのは、カイゼンも同じ。改善用紙の効果欄には経費削減や効率UP等に併せて、「ぬくもりUP」という選択肢があるぐらいいだ。

また、こちらではカイゼンを「皆善」と表している。会社、自分たち、客の「三方善し」の想いが込められている。ただカイゼンをするだけではなく、その周辺への配慮を利かせる。特に店舗の雰囲気を守りながらも、しっかりとカイゼンしている様子は、販売・サービス業のヒントになるだろう。

ぬくもりは  
細かくさりげなく

段ボール箱にも気遣いアリ



段ボール箱を片付けるまで楽しみをと  
底になる面にまで読み物を印刷



テープを剥がしやすくふう  
指で掴みやすく

そっと「ありがとう」

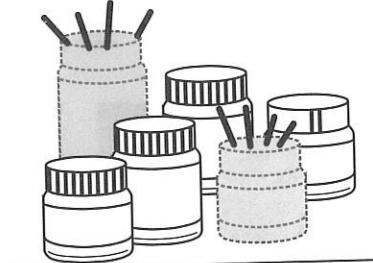
カイゼン = 皆善

皆善報告書				
※シニアが必要な場合は○を打てる				
6月25日	発案者	加藤	実行者	
タイトル	情報は確実に共有しましょう			
目的と改善内容(△で良かった点)	気付きや、変更内容、連絡事項などを一トに記入して、空いているところへ見たら印鑑を押していましたが蓋が見たのか見てないかわかりにくくなってしまったので、フォーマットを作成やすく、遅れなく確認ができるようにしました。			
△△皆善内容				
効果	-三定 -ぬくもりUP -経費削減 -効率UP (見える化) (仕組み化) -その他			
確認印 GSV-7-後日 筆者				
必要経費	購入品 全額 1 4 2 5 3 6 合計 実行済み 1か月後の定着状況 定着 要再監督 種行き			
実行状況				

みんなにとってよいカイゼンから「皆善」  
「ぬくもりUP」も効果対象のひとつ

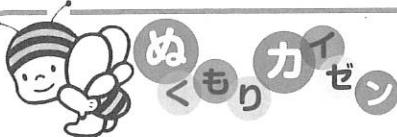


取材協力  
加藤友絵さん 長坂和美さん



箱には商品の表示が。  
すぐ上のパンが入っていると側面でわかる

シブい木製の箱は店内の雰囲気に馴染む  
キャスター付きで移動もしやすい



## 商品補充の往復減らす

- ・そばに置いてスグ補充
- ・カイゼンしても雰囲気キープ



売り場の雰囲気は大事。  
商材と売り場。商材の品質に加えて

店内に入ると、オルゴールが奏でる  
メロディが耳に流れ込む。

商品が並べられている棚、レジのカ  
ウンターは木製。黄金色に輝く蜂蜜に  
マッチする煉瓦や、白い壁、床のテラコ  
ッタ（素焼き）タイル。ナチュラルで

穏やかな雰囲気で心を和ませる。

### ■ 雰囲気は大事

### ■ いちいち商品補充

陳列している商品が購入され、少な  
くなってくると、商品を補充する。店

舗から少し離れたストックルームへ  
取りに行かなければならぬ。  
時間が掛かるし、商品ごとに補充す  
るので、回数が多くタイヘン。

そこでカイゼン。商品下の空きスペ  
ースに箱を置き、補充用の商品を入れ  
ておくこととした。これならスグに補  
充できる。  
さすが「ぬくもり」の店。補充用の  
箱はよく見るプラスチック、ではない。  
少し使い古した感のある暖かみあふ  
れる木製の箱。店内の雰囲気によく馴  
染む。そしてもうひとつ工夫。箱にキャ  
スターを付けて、移動しやすくしてい  
る。

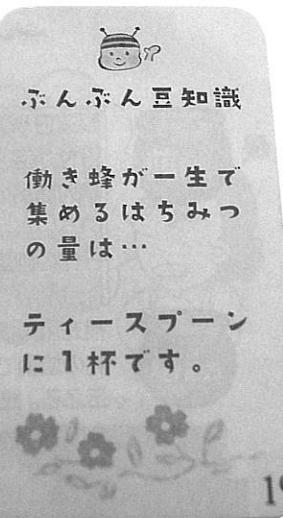


その3

はちみつの量り売り。顧客持参の瓶を預かり、はちみつを入れる。瓶を預かる際に渡す交換札は木製だったが、小さくて見にくかった。ラミネート加工の札に変え、サイズも大きくした。あたたかみのある植物の絵柄。



裏返せば豆知識が

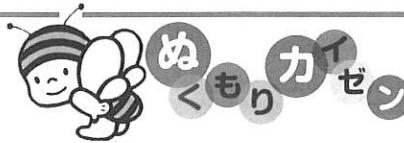
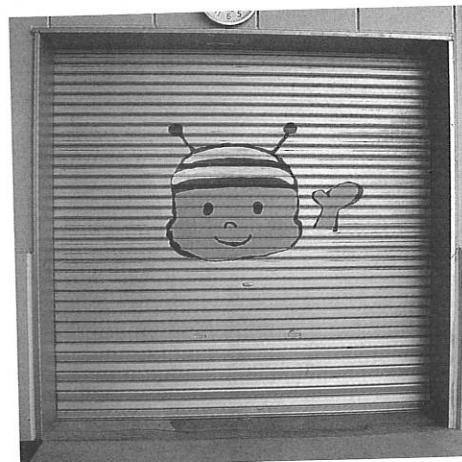


19



その4

客が目にすることもある倉庫のシャッター。元々は何も描かれていない白いシャッターだった。「キャラクターを見て楽しんでほしい」とスタッフがペイント。



## ぬくもりショットあれこれ



その1



商品の運搬に使用する台車。市販の台車では味気ない。「ぬくもり」のある木製。ちょうどよい高さに持ち手があるのは、手作りだから。

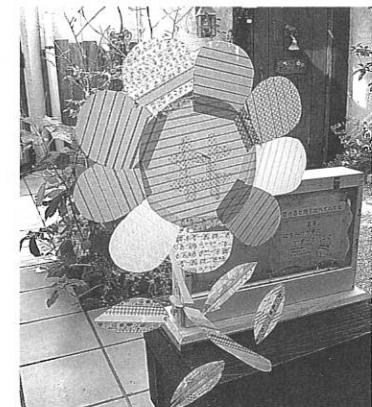
キャラクターも描かれ  
かわいらしく

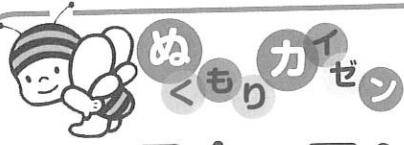


その2



店舗の窓には商品のマスキングテープで描かれたキャラクターや花。こういう使い方もあるのかと新たな発見。心もなごむ。





## スタッフへのサイン②

～来客・不在はコレ～



店舗とつながっている社長室  
は顧客の目にも触れる。  
オフィス用品の  
「来客中」「不在」の表示札は  
少し雰囲気にそぐわない。



木で札を作った。  
「来客中」なら「ぶんぶん 3つ」、「不在」なら「ぶんぶん 1つ」。  
目にする顧客に違和感を与える、スタッフには伝えられる。

ぶんぶん 1つ → 不在



ぶんぶん 3つ → 来客中



## スタッフへのサイン①

～日付混在の注意～



製造日や賞味期限。  
日付が混在しないように  
陳列商品の補充をする。  
いちいち商品の裏を見て  
日付の確認をしていた。



補充用の商品の上に賞味期限に関する札を置くことにした。  
札の絵柄で「日付が変わる」「賞味期限混在」ということを  
伝える。補充時の日付確認の手間が減った。



キャラクター「ぶんぶん」と  
「日付が次から変わります」



キャラクター「るんるん」と  
「賞味期限が混ざってます」





ぬ  
くもり  
カイゼン

## テーブル高く 親子仲良く



商品の試食コーナー。  
落ち着いて試食できるよう、  
喫茶店のような低めのテーブルセットを設置していた。  
幼い子どもも手に取りやすい  
ため、はちみつをこぼしたり、  
ベトベトになった手で、いろ  
んなところを触ってしまうし、  
他の客への迷惑になることも。



テーブルを高くした。  
幼い子どもは手に届かないた  
め、試食は保護者に介助して  
もらうようにお願いした。  
店内のあちこちが汚れること  
がなくなり、他の客への「ヒ  
ヤリ」も減った。

大人のお腹当たりの  
高さのテーブルに。  
幼い子どもの手が  
届かないように。



ぬ  
くもり  
カイゼン

## 重い商品 カードでラクに



2kg ある蜂蜜の瓶。店舗での  
購入時、商品棚からレジまで  
持っていくといけない。  
子どもや年配客には、  
ちょっとツライ。



「こんなサイズですよ」と実物  
を陳列しつつ、購入の際は代  
わりとなるカードをレジに持  
ってきてもらうことにした。  
軽いし、手元から落としても  
カードなので問題ない。



カードだから  
・軽い  
・落としても平気



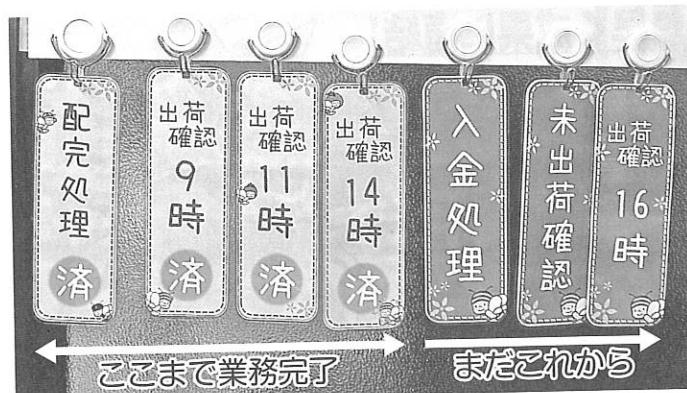
## 「札をクルン」スグわかる

時刻が決まった定例業務。

完了すれば、札を裏返して「済」マークを見せる。

業務の進行状況がひと目でわかる。

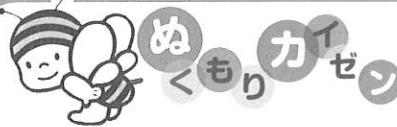
その1



その2

宅配便の集荷状況を知らせる札。

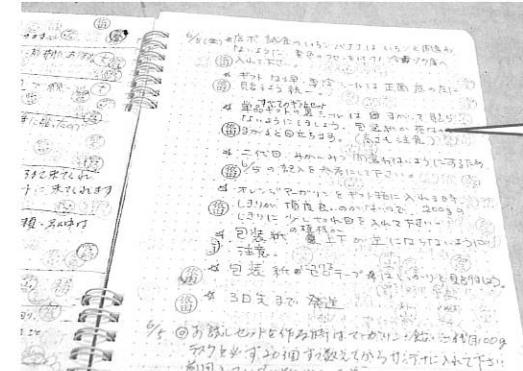
集荷が終われば「済」マークを電話注文受付係に見えるように表示。「本日出荷いきますか?」と、いちいち確認する必要なし。



## 印鑑押すのも定置&明示

改善前

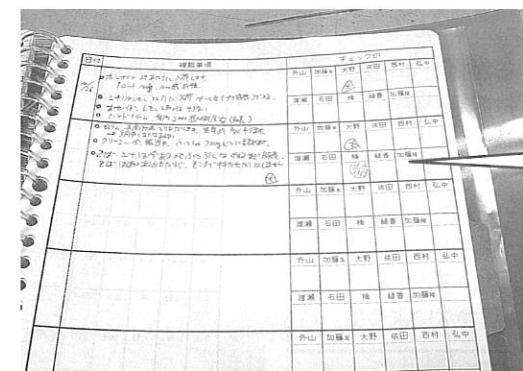
注意や連絡、業務上共有すべき情報が書かれたノート。  
読んだしるしに印鑑を押す。ランダムに押されているので  
パッと見、誰が読んでないのかわからぬ。



連絡事項を囲む印鑑たち。  
誰が未読かわかりにくい。

改善後

印鑑を押す場所を定置&明示するようにした。  
既読・未読がひと目でわかる。未読者へ「読んでね」と  
声を掛けるのもスムーズ。



押印の位置を決め、  
名前も記載。  
ひと目で印鑑の有無、  
既読・未読がわかる。

改善  
スナップ

## ハチの数でわかる



ハチ1つなら**不 在**、  
ハチ3つなら**来客中**。

部屋の様子をスタッフに  
伝えるくふう。



事例提供：株式会社長坂養蜂場  
(詳細は本誌 61 ページ)

月刊 創意とくふう 600 円(税別)



日本HR協会

sk@hr-kaizen.com

<http://www.hr-kaizen.com>

<http://www.facebook.com/hr.kaizen>

日本HR協会 検索